

ANÁLISE DAS RELAÇÕES DE TRABALHO EM UMA EMPRESA DE RECICLAGEM DE PNEUS

ASSAY OF WORK RELATION IN A COMPANY OF TIRE

Elen Gongora Moreira

Danielle Tomassetti Medeiros

RESUMO:

O presente trabalho foi realizado em uma recapadora de pneus. A empresa contava, na época do estágio, com um total de 32 colaboradores, que trabalhavam nas áreas de vendas de pneus novos recapados além de oferecer mão de obra para serviços automotivos. A presente pesquisa teve por objetivo realizar um levantamento sobre o nível de satisfação dos colaboradores em relação ao seu local de trabalho. Inicialmente foram entrevistados os encarregados de cada setor da empresa e os colaboradores com mais tempo de serviço. Na seqüência foi aplicado um questionário contendo 30 perguntas que contemplava tópicos da área profissional e pessoal dos trabalhadores. Os resultados obtidos com a pesquisa de Clima Organizacional foram que: 1) nas entrevistas 100% dos colaboradores disseram estar insatisfeitos com os benefícios que recebiam; 2) a maioria dos colaboradores (53%) não praticava atividade física. Verificou-se também que 41,66% dos colaboradores apresentavam dores de cabeça, 37,5% dores no corpo e 29.16% nervosismo, sugerindo um índice de *stress* nos trabalhadores da empresa; 4) para 37,5% dos colaboradores a fofoca é um fator que atrapalha o bom funcionamento da empresa; 5) a falta de higiene (limpeza dos banheiros e do refeitório), ser mal tratado pelo cliente e a concorrência, foram citados pelos colaboradores como situações que os desmotivam na empresa; 6) a falta de união, a demora na entrega do serviço, preço alto e as instalações físicas são vistos pelos colaboradores como sendo os principais pontos fracos da empresa; 7) 66% dos colaboradores encontram-se parcialmente satisfeitos ou insatisfeitos em relação ao Plano de Carreira, Cargos e Salários. Diante dos resultados encontrados, a realização das seguintes intervenções foram aprovadas pela empresa: a) a implantação de um programa de Socialização Organizacional com objetivo de promover a interação grupal entre os colaboradores dos diversos setores da empresa; b) implantação da ginástica laboral com o objetivo de melhorar a saúde ocupacional e a qualidade de vida do colaborador e, assim, diminuir a ocorrência de faltas ao trabalho por motivos médicos, diminuição dos acidentes de trabalho e aumento da produtividade da empresa.

PALAVRAS-CHAVE: Diagnóstico Organizacional, Clima Organizacional e Relações de Trabalho.

ABSTRACT:

The present study was realized in a company of tire. This company was composed by 32 employees in that time, which used to work selling new tire, besides working for automotive services. The aim of this study was assess the level of satisfaction of the employees and their relation with the workplace. First, the older employees of each department were interviewed. Thereafter, these employees answered a survey

contained 30 questions regarding their field professional and personal. The results demonstrated that: 1) 100% of interviewed employees related been dissatisfied with the benefits that were receiving; 2) the most of employers (53%) were composted by sedentary. Was verified also that 41,66% of employees presented headache, 37,5% body aches and 29,16% anxious, suggesting a high level of stress this workers; 4) 37,5% related that gossip might be a factor who bother the operation of the business; 5) lack of hygiene (bathroom and refectory), be mistreated by customer and competition were cited by workers as situations that disincentive them inside the company; 6) lack of union, long time to delivery, high prices and facilities are pointed by workers as weakness of the company; 7) 66% of workers are partially satisfied and dissatisfied with their Career Plan, positions and salary. Therefore, the following interventions were approved by the company: a) the creation of a program of Organizational Socialization with the purpose of promote the interaction among the workers of several positions of the company; b) creation of gym work with the goal of improve the occupational health and life quality of these workers, and thus, decrease missed workdays due illness, decrease of accidents at work and increase of productivity of the company.

KEYWORDS: organizational diagnosis, organizational climate and working relationships.

1. INTRODUÇÃO

Uma das primeiras atividades de um analista do comportamento em uma organização é a realização do levantamento e análise de dados envolvidos com a queixa apresentada pela empresa. Esta etapa de levantamento de dados, juntamente com os resultados obtidos a partir da coleta do mesmo compõe o que é chamado na área empresarial de diagnóstico organizacional (DO).

A realização do DO segue basicamente os passos de um processo de pesquisa, ou seja, parte-se de um problema do “mundo real”, depois se realiza o levantamento de dados, análise dos resultados etc. O DO é uma etapa fundamental para o trabalho do analista do comportamento que atua em uma organização, pois é através desta estratégia que se pode conhecer e posteriormente propor intervenções adequadas sobre os problemas encontrados no ambiente laboral.

Pode-se dizer que o objetivo geral de um diagnóstico organizacional é apresentar um quadro confiável da real situação que está sendo vivenciada na empresa, para que com este conhecimento seja possível definir uma outra realidade que represente de maneira segura os objetivos e metas que norteiam a organização.

Este artigo foi fruto das atividades realizadas no estagio em formação de psicólogo I conduzido em uma empresa de recapagem de pneus. A empresa contava, na época do trabalho, com um total de 32 colaboradores que trabalham nas

áreas de vendas de pneus novos recapados além de, oferecer mão de obra para serviços automotivos.

A queixa inicial apresentada pela empresa foi à necessidade que a mesma tinha em conhecer a visão que os colaboradores tinham em relação ao seu local de trabalho.

Partindo-se deste ponto, o estágio teve por objetivo realizar uma pesquisa de clima organizacional, para que se pudessem identificar como os colaboradores avaliavam não apenas seu ambiente físico de trabalho, mas também as condições relacionadas à área de gestão de pessoas.

2. MÉTODO

2.1 População

A pesquisa de clima organizacional foi conduzida com 24 colaboradores, de ambos os sexos, na faixa etária de 21 a 35 anos. Que atuavam tanto no setor administrativo como no setor de produção.

2.2 Materiais

Um questionário contendo 30 perguntas objetivas que contemplavam tópicos da área profissional e pessoal: tempo de empresa, função realizada, satisfação e insatisfação com o trabalho, motivação e desmotivação no trabalho, expectativas em relação á empresa, crescimento profissional, quantidade de atividades desempenhadas, relacionamento com os colegas de trabalho em geral, saúde e lazer.

Além do questionário foram realizadas entrevista semi-estruturada com os encarregados de setor e colaboradores com mais e menos tempo de atuação na empresa.

2.3 Procedimento

Para a realização do levantamento de dados do DO a primeira etapa foi a de visita de apresentação da empresa como um todo, para que os

colaboradores fossem informados sobre o objetivo do trabalho que seria desenvolvido na empresa.

A segunda etapa foi à realização da entrevista com o gerente geral da empresa, com os encarregados de setor e com os colaboradores com mais tempo de atuação na empresa.

Para aplicação do questionário os colaboradores foram chamados em grupo de 5 pessoas cada para que a coleta não atrapalhasse a atividades laborais e também para que a estagiária tivesse condições de atender os colaboradores de forma mais próxima sanando as duvidas que porventura pudessem surgir ao responder o instrumento.

O próximo passo foi tabular e analisar os resultados obtidos. Após a realização das análises, foram sugeridas algumas intervenções com o intuito de contribuir com o aprimoramento profissional dos colaboradores da organização.

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados obtidos com a pesquisa de Clima Organizacional indicaram que o tempo de trabalho para a maioria (71%) dos colaboradores não passa de 1 a 3 anos de atuação na empresa, o que a caracteriza como sendo uma empresa jovem. Quanto ao item benefícios, 100% dos colaboradores disseram estar insatisfeitos com os mesmos e sentem a necessidade de receberem um plano de saúde. Os colaboradores (66%) afirmaram estarem insatisfeitos em relação ao Plano de Carreira, Cargos e Salários.

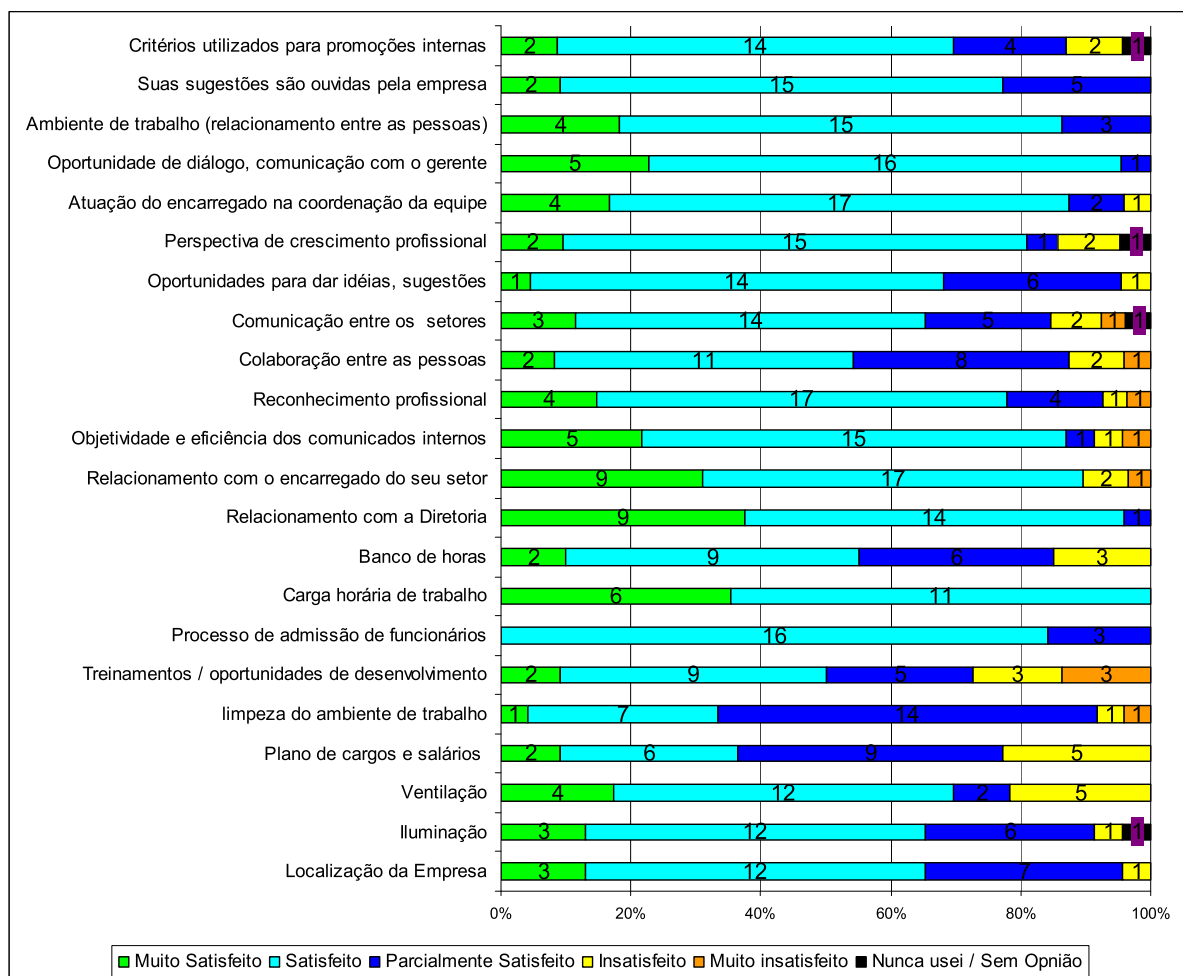
Os resultados indicaram que a maioria dos colaboradores (53%) não pratica atividade física e que 41,66% dos colaboradores apresentam dores de cabeça, 37,5% apresentam dores no corpo e 29,16% apresentam nervosismo, estes sintomas sugerem um índice de *stress*.

Observou-se também que para 37,5% dos colaboradores a fofoca é um fator que atrapalha o bom funcionamento da empresa.

Quanto as variáveis motivacionais os resultados indicaram que a falta de higiene (limpeza dos banheiros e do refeitório), ser mal tratado pelo cliente e a concorrência, são situações tipicamente desmotivantes na empresa. Além disso, a falta de união, a demora na entrega do serviço, preço alto e as instalações físicas são vistos pelos colaboradores como sendo os principais pontos fracos da empresa.

Quanto aos itens que geram satisfação, pode-se observar de acordo com os resultados do Gráfico 1, que 66% dos colaboradores estão muito satisfeitos ou satisfeitos com os critérios utilizados para as promoções internas; 70,83% estão satisfeitos com os critérios utilizados para as promoções internas; 70,83% estão satisfeitos em relação às sugestões serem ouvidas pela empresa; 79% dos colaboradores estão muito satisfeitos ou satisfeito com o ambiente de trabalho.

Gráfico 1 – Nível de Satisfação dos Colaboradores em Relação à Empresa



Quanto à oportunidade de diálogo, comunicação com o gerente, à quantidade de colaboradores muito satisfeitos com a de colaboradores satisfeitos, totaliza aproximadamente 95,83%. O grau de satisfação em relação ao relacionamento com a diretoria também é alto, totalizando aproximadamente 96% dos colaboradores relatando satisfação quanto a este item. Nas entrevistas, ao serem questionados como é o seu superior imediato, 100% dos colaboradores

entrevistados elogiaram seu supervisor, sendo que 71,43% estão subordinados ao gerente.

A imagem fornecida pelos colaboradores é a de que o gerente é um excelente profissional, educado, inteligente, dinâmico, reservado, muito profissional e humano. A percepção que os colaboradores têm em relação à reação de seu superior quando cometem algum erro é variada, porém 100% deles vêm a reação de uma forma positiva. Os relatos dos colaboradores quanto às atitudes tomadas pelo superior foram as seguintes: a) "Aponta o erro e pede correção de maneira direta" (sic); b) "Não critica e ajuda a entender o que aconteceu" (sic); c) "Procura orientar para que o erro não ocorra novamente" (sic); d) "Chama a atenção. Corrige, mas não é de forma grosseira"(sic); e) "Orienta a ter mais atenção e diz que só erra quem trabalha" (sic).

Os resultados das entrevistas apontaram que 100% dos colaboradores entrevistados, se sentiam importantes para a empresa o que provavelmente está relacionado com a forma de liderança da gerência que foi bem avaliada pelos colaboradores.

Ao serem questionados sobre como são as reuniões com o superior, 87,5% dos colaboradores a consideram boa, porque as reuniões são claras e objetivas, e o superior vê os dois lados, o da empresa e dos colaboradores. Porém os colaboradores ao serem questionados sobre o que precisaria melhorar nas reuniões, disseram que gostariam que fossem dados prazos para o cumprimento das promessas feitas nas reuniões, pois relataram que as vezes são pautados alguns assuntos e promessas que não são cumpridos; como por exemplo: a construção da garagem e a implantação do *buffet*. Nas entrevistas e nos questionários, ao serem questionados sobre o que os motiva na empresa, encontraram-se como fatores motivacionais: ser valorizado e reconhecido pelo trabalho que executam; gostar do que faz; estabilidade no emprego; oportunidade de crescimento; qualidade de treinamento que recebem; integração da equipe de trabalho; a liberdade que tem para trabalhar, aplicação de novos conhecimentos, cumprimento de metas e novos projetos; o desafio de assumir a responsabilidade de trabalhar com todos os departamentos da empresa e; receber o que lhe é de direito e sem atraso.

Os dados obtidos nas entrevistas e nos questionários demonstram que em relação aos Principais Fatores de Motivação para os colaboradores, houve

escolha em quase todos os itens, exceto o item Banco de Horas, visto que embora os colaboradores tivessem horas extras para tirarem, não poderiam se ausentar do serviço, pois a ausência de um dos colaboradores acarretaria um acúmulo de serviço e sobrecarga de alguns colegas de trabalho, já que as tarefas são feitas em série.

Os resultados também apontam que 83% dos colaboradores consideram a qualidade dos produtos como sendo um dos principais pontos fortes da empresa, já 66% consideram a equipe de profissionais, 54,16% consideram a imagem da empresa, 41,66% afirmam serem as instalações, 25% acreditam ser a criatividade e 83% dos colaboradores consideram o *marketing* como o principal ponto forte da empresa. Em contrapartida, a falta de higiene (limpeza dos banheiros e do refeitório), ser mal tratado pelo cliente e a concorrência, foram citados pelos colaboradores como situações que os desmotivam na empresa.

Já em relação aos pontos fracos da empresa os colaboradores vêm à falta de união; a demora na entrega do serviço; preço alto e as instalações físicas; como sendo os principais pontos fracos da empresa.

4. INTERVENÇÃO

A partir dos resultados obtidos no DO sugeriu-se a realização das seguintes intervenções:

1) implantação de um programa de Socialização Organizacional. Este programa teve como objetivo promover a interação grupal entre os colaboradores dos diversos setores da empresa, a fim de melhorar os dados constados na pesquisa de Clima Organizacional. Esta proposta foi sugerida devido aos seguintes resultados obtidos no diagnóstico: a maioria dos colaboradores tem pouco tempo de atuação na empresa (1 a 3 anos); 50% dos colaboradores acreditam que a falta de união, é um dos principais pontos fracos da empresa; outro fator é que quando da chegada de um novo colaborador na empresa, gera uma insegurança, que faz com que as pessoas tenham medo de ensinar o serviço para o colega de trabalho, temendo perder seu espaço de trabalho. Além disso, foi apontado que os colaboradores se encontravam descontentes em relação à comunicação entre os setores.

Portanto, esta intervenção teve por objetivo integrar os colaboradores dos diversos setores da empresa. O encontro de integração foi realizado no dia 24 de novembro de 2007 e participou do encontro um total de 22 colaboradores incluindo o gerente.

A integração foi realizada da seguinte forma: primeiramente foram aplicadas 3 dinâmicas (autógrafos, passeio da Maria; presente) com o objetivo de integrar os colaboradores dos diversos setores da empresa, vistos que os resultados do diagnóstico organizacional, apontam que os colaboradores se encontram descontentes em relação a comunicação entre os setores.

Ao encerrar as dinâmicas, foi discutida a diferença de trabalho em grupo e trabalho em equipe e contextualizado com as tarefas executadas dentro daquela empresa, os ganhos individuais e coletivos ao se trabalhar em equipe. Foi abordado também sobre a necessidade de se respeitar o outro.

2) Implantação de programas voltados para a saúde de seus colaboradores como, por exemplo, ginástica laboral e programas de prevenção de estresse profissional. Esta proposta foi sugerida devido aos seguintes resultados obtidos no diagnóstico: a maioria dos colaboradores não pratica atividade física; 41,66% dos colaboradores apresentam dores de cabeça; 37,5% apresentam dores no corpo e 29,16% apresentam nervosismo. Estes sintomas sugerem um índice elevado de *stress*, o que merece atenção por parte da empresa. Esta proposta teve como objetivo melhorar a saúde ocupacional e a qualidade de vida do colaborador e, assim, diminuir a ocorrência de faltas ao trabalho por motivos médicos, diminuição dos acidentes de trabalho e aumento da produtividade da empresa.

Para se trabalhar a questão do estresse laboral foram realizados 5 encontros semanais com a duração de uma hora e meia para cada grupo, sendo os participantes apenas colaboradores da empresa dos diferentes departamentos. Os encontros contaram como os seguintes temas:

- 1 encontro: conceito do que vem a ser estresse, descrição das fases e suas conseqüências físicas e psicológicas; técnica de relaxamento;
- 2 encontro: Fontes externas e internas, e relaxamento;
- 3 encontro: Qualidade de vida e alimentação;
- 4 encontro: Qualidade de vida e exercício físico;

- 5 encontro: Encerramento.

Cada um desses encontros foi finalizado com uma discussão sobre o conteúdo teórico abordado no encontro.

3) Foi sugerido que a empresa fizesse uma solicitação formal para a empresa responsável pelo transporte público na cidade de Cambe com o objetivo de aumentar o itinerário do ônibus e facilitar a vida do colaborador. Esta proposta foi sugerida devido aos comentários feitos pelos colaboradores, nas entrevistas e nos questionários, a respeito da ausência de transporte público até a empresa. O itinerário do ônibus é muito limitado, passa somente em dois horários, às 8:00 h e às 17:30 horas.

A solicitação foi feita junto a um abaixo assinado realizado pelos colaboradores da empresa e de outras empresas da região, porém até o término do estágio não houve nenhuma mudança quanto ao itinerário do transporte coletivo.

4) Foi sugerido também, a reestruturação do Plano de Carreira, Cargos e Salários, visto que 66% dos colaboradores encontram-se parcialmente satisfeitos ou insatisfeitos com o PCCS atual.

Quanto a essa questão, o gerente reconheceu a necessidade de haver a reestruturação do PCCS, mas que não poderia ser realizado no momento por questões financeiras.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao finalizar este trabalho, pode-se constatar na prática, a importância de realizar uma pesquisa de Clima Organizacional dentro das empresas.

Foi um privilégio contribuir para a realização da pesquisa nesta empresa, uma vez que, até aquele momento não havia realizado algo do gênero. Pode-se perceber que através dessa pesquisa pode-se identificar de forma clara e objetiva tanto os *déficits* organizacionais bem como o sentimento de motivação e valorização dos colaboradores.

De um modo geral, pode-se perceber que os colaboradores se envolveram com os encontros do programa de controle do estresse e com o encontro da integração, pois houve discussões dos temas abordados em cada fase. Além disso, pode-se perceber que esses encontros foram favoráveis para eles, pois

conforme ocorriam os encontros, os participantes pareciam mais integrados uns com os outros. Esta integração também foi relatada por eles ao final dos encontros.

Portanto, o objetivo de integrar a equipe, e informá-los sobre a questão do estresse foram alcançados. Sendo assim, pode-se afirmar que o objetivo do trabalho de intervenção foi atingido.

Ao término do estágio, o Gerente da organização, cogitou a possibilidade de se fazer, futuramente, um trabalho com os encarregados de cada setor da empresa, ou seja, elaborar um trabalho voltado para o desenvolvimento de habilidades interpessoais e de liderança para melhorar o relacionamento dos líderes com os seus subordinados e dar continuidade aos grupos do estresse discutindo questões relacionadas a saúde ocupacional do trabalhador.

REFERÊNCIAS

GOULART, Íris Barbosa (org). *Psicologia Organizacional e do trabalho: teoria e pesquisa e temas correlatos*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2002.

ZANELLI, Jose Carlos, BORGES-ANDRADE, Jairo Eduardo, BASTOS Antonio Virgilio Bittencourt, Org. *Psicologia Organizacional e do trabalho no Brasil*. Porto Alegre, Artmed, 2004.

NERI, Aguinaldo A. *Gestão de RH por Competências e Empregabilidade*. Campinas: Papyrus, 1999.